OIPRD

OFFICE OF THE INDEPENDENT
POLICE REVIEW DIRECTOR

BDIEP

BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

Bilan des opérations

Du 19 octobre 2009 au 31 mars 2010

BDIEP

BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU DIRECTEUR 3

PRÉSENTATION DU BDIEP 5

MANDAT 7

MESSAGE DE LA DIRIGEANTE PRINCIPALE DES OPÉRATIONS 9

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE 10

ACCESSIBILITÉ DU BDIEP 14

PROCESSUS DE PLAINTES 18

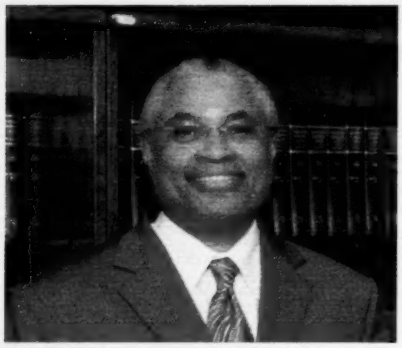
APRÈS LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE 23

- Processus de tri des plaintes 23
- Types de plaintes 25
- Rétention/rejet 26
- Processus d'enquête 28
- Processus de décision 30
- Règlement à l'amiable 31
- Examens et appels 33
- Sanctions et mesures disciplinaires 33

AUTRES POUVOIRS DU BDIEP 34

OBJECTIFS POUR 2010-2011 36

MESSAGE DU DIRECTEUR



Le nouveau système indépendant de surveillance civile des services policiers de l'Ontario a été instauré en réponse aux recommandations qu'a formulées l'ancien juge en chef Patrick LeSage dans son rapport sur le système de traitement des plaintes contre la police de l'Ontario. Ces recommandations ont permis d'établir le cadre qui régit le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP).

Alors qu'il menait des consultations élargies aux fins de son rapport de 2005, M. LeSage a constaté que le point de vue des groupes qu'il a rencontrés était remarquablement unanime. En effet, tous les intéressés croyaient que les agents de police n'étaient pas plus susceptibles de se rendre coupables d'inconduite que les autres groupes de professionnels. À vrai dire, la plupart encensaient le travail de ces hommes et femmes qui se consacrent à la protection et au service de la population.

Ils ont néanmoins exprimé quelques préoccupations quant à la légitimité et à l'intégrité des enquêtes sur les plaintes contre la police menées par le service policier qui fait l'objet de ces mêmes plaintes. Tous les groupes s'entendaient également pour dire que le système de traitement des plaintes contre la police de l'Ontario avait besoin d'améliorations et de surveillance.

En fait, la population ne sera jamais convaincue qu'un système où la police enquête sur elle-même n'est pas biaisé. Cependant, un système géré uniquement par des civils serait difficilement applicable et pourrait devenir coûteux et polarisé. Le système idéal combinerait les avantages de la participation policière et l'indépendance de la surveillance civile.

La surveillance civile indépendante favorise et maintient la confiance de la population envers la police et le maintien de l'ordre et accroît la confiance de la population et de la police envers un système de plaintes du public.

On m'a demandé de mettre en place le nouveau système de plaintes contre la police prévu par la *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police* et de créer un système de plaintes du public axé d'abord et avant tout sur les principes d'équité, de responsabilité, d'accessibilité, de neutralité et de transparence. C'est dans cette perspective que j'ai établi le Bureau.

L'année de l'inauguration, nous avons obtenu les ressources nécessaires sur les plans financier et humain. Nous avons également incorporé nos différents processus dans un système intégré axé sur la réception, le tri et le traitement des plaintes du public, les enquêtes découlant des plaintes, la gestion et la supervision d'enquêtes transmises, le service à la clientèle et l'obtention rapide de renseignements pour la prise de décisions.

Nous avons également réussi à joindre les intervenants, soit les nombreuses collectivités de l'Ontario, les organisations du maintien de l'ordre et le grand public, pour mieux comprendre les besoins des groupes que nous souhaitons servir et les difficultés avec lesquelles doivent composer le public, les organisations du maintien de l'ordre et notre bureau dans l'accomplissement de son mandat. Nos discussions nous ont permis de créer une atmosphère de travail axée sur la confiance mutuelle, le respect et la collaboration.

Le 19 octobre 2009, le BDIEP a officiellement ouvert ses portes avec pour mandat de créer un système de surveillance civile des services policiers qui soit efficient, efficace, accessible, responsable, transparent et équitable, mais aussi géré de façon indépendante et neutre. Nous avons depuis travaillé d'arrache-pied pour maintenir la confiance du public et de la police envers notre mandat et nos services.

À titre de directeur de cette organisation, j'entends jouer un rôle de consultant et de collaborateur. Je veillerai ainsi à ce que l'organisation s'améliore sans cesse pour servir la population efficacement et à ce qu'elle soit reconnue comme chef de file en matière de surveillance civile. Je continuerai à encourager le dialogue avec nos différentes collectivités grâce aux services d'approche ainsi que la participation de tous les services et organisations du maintien de l'ordre pour m'assurer que nous répondons aux besoins des intervenants.

J'aimerais remercier l'équipe de transition du BDIEP, l'équipe policière du ministère du Procureur général et le personnel d'inauguration du BDIEP pour leur aide constante, leur dévouement et leur entregent afin d'assurer la confiance envers le système de plaintes du public.

En fermant les comptes de nos six premiers mois d'exploitation, je pense à nos épreuves et à nos réalisations en tant que nouvelle organisation. Jusqu'à maintenant, toutes nos expériences ont exacerbé notre volonté d'honorer notre mandat : constituer une organisation de surveillance civile transparente, responsable, accessible, équitable et indépendante. Nous nous sommes également engagés à continuer de collaborer avec nos intervenants, à les consulter et à coopérer avec eux pour veiller à ce que la population de l'Ontario et la police soient bien servies.

Gerry McNeilly

PRÉSENTATION DU BDIEP

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) est une nouvelle organisation civile et indépendante qui a la responsabilité de recevoir, de gérer et de superviser les plaintes du public sur la police de l'Ontario conformément à la *Loi sur les services policiers*. Nous veillons à ce que les plaintes contre la police soient traitées de façon transparente, efficace et équitable à l'égard du public et de la police.

En tant qu'organisme indépendant du ministère du Procureur général, le BDIEP n'est subordonné ni au gouvernement, ni à la police, ni aux communautés; ses membres travaillent en coopération et en consultation avec les personnes qui déposent des plaintes, ainsi qu'avec la police pour enquêter sur ces plaintes et les résoudre.

Notre **objectif** consiste à favoriser la responsabilité des services policiers dans la province et à offrir une surveillance efficace des plaintes contre la police afin d'inspirer la confiance de la population et de la police envers le processus de traitement des plaintes du public.

Contexte

Avant 1980, pratiquement aucun civil ne participait au processus de traitement des plaintes contre la police de l'Ontario.

En 1981, un bureau indépendant, le Bureau du commissaire aux plaintes contre la police, a été créé à Toronto. La compétence Bureau a été appliquée à l'échelle de la province en 1990. En 1997, ce poste a été remplacé par un système où les plaintes contre la police étaient traitées par le service policier concerné.

Après la fermeture du Bureau du commissaire aux plaintes contre la police en 1997, le gouvernement de l'Ontario a cessé d'avoir un organisme civil de surveillance pour enquêter sur les plaintes du public à l'égard de l'éthique policière et des services du maintien de l'ordre.

En 2004, le gouvernement de l'Ontario a demandé à M. Patrick LeSage, ancien juge en chef de la Cour supérieure de justice, de réaliser un examen indépendant du système de traitement des plaintes contre la police de l'Ontario. Son mandat consistait à donner des conseils sur l'élaboration d'un modèle de règlement des plaintes contre la police et à s'assurer que le système était équitable, efficace et transparent.

Le juge LeSage a parcouru la province pour rencontrer plus de 200 groupes et particuliers et a reçu plus de 100 observations écrites. En avril 2005, il a présenté un rapport comportant 27 recommandations.

En réponse à l'examen du juge LeSage et à ses recommandations sur l'établissement d'un nouvel organisme indépendant pour administrer les plaintes du public contre la police de l'Ontario, le gouvernement a adopté la *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*. Cette loi a modifié la *Loi sur les services policiers* et permis de créer le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police en tant qu'organisme indépendant du ministère du Procureur général.

En juin 2008, Gerry McNeilly a été nommé directeur indépendant de l'examen de la police et s'est fait confier le mandat d'établir l'organisme civil responsable des plaintes du public contre la police de l'Ontario.

Établissement du nouveau bureau

La priorité du directeur indépendant de l'examen de la police, Gerry McNeilly, consistait à mettre en place un système efficace qui assurerait l'établissement d'un système équitable et transparent pour le traitement des plaintes du public contre la police de l'Ontario.

Le directeur s'est grandement renseigné sur les échecs et les réussites des autres organismes de surveillance pour mettre en place des pratiques exemplaires d'entrée de jeu. Il a ainsi voulu s'assurer d'une réussite dès le départ.

Le directeur McNeilly s'est fait renseigner et conseiller par l'honorable juge Sidney Linden, qui a été le premier commissaire des plaintes du public contre la police, sans compter les nombreuses autres personnes qui ont participé à la surveillance civile à l'échelle provinciale et nationale. Le directeur a également consulté le juge LeSage pour s'assurer que les politiques et les procédures élaborées tenaient compte des recommandations de son rapport.

Pour s'assurer de l'adhésion et de la confiance du grand public et de la police, et dans un esprit de transparence, le directeur a tenu de nombreuses consultations avec la population et les groupes de police pendant l'élaboration et la mise en œuvre du nouveau système.

En mars 2009, des séances de consultation sur les politiques et procédures proposées du BDIEP ont eu lieu à Toronto, London, Thunder Bay, Sudbury et Ottawa. En avril 2009, on a distribué les règles de procédures à la police, à la population et autres intervenants aux fins de consultation et de commentaires. L'élaboration des règles s'est terminée en juillet 2009.

D'ailleurs, en juillet 2009, après la consultation avec la police et les groupes communautaires, un règlement (Règl. 263/09, *Loi sur les services policiers*) sur le processus de règlement des plaintes locales a été déposé.

MANDAT

L'autorisation légale du Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police repose sur la partie V de la *Loi sur les services policiers*, dans sa version modifiée par la *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*. La *Loi* prévoit un système équitable et transparent pour le traitement des plaintes du public contre la police de l'Ontario. Dans le cadre du nouveau système, les plaintes de la population sont gérées par une organisation de surveillance civile indépendante. L'objectif poursuivi consiste à instituer une plus grande responsabilité et à susciter la confiance du grand public et de la police.

La *Loi sur les services policiers*

La *Loi sur les services policiers* régit le maintien de l'ordre et la surveillance civile en Ontario. Le mandat du Bureau porte sur le traitement de toutes les plaintes de la population relatives aux politiques d'un corps de police ou des services offerts par celui-ci ou à la conduite d'un agent de police. La partie V de la *Loi* porte sur les plaintes déposées par le public contre la police, et plus précisément sur le processus de traitement de ces plaintes.

Le Code de conduite de la police

La *Loi sur les services policiers* prévoit des dispositions générales à l'égard de l'inconduite policière. Les articles 80 et 81 définissent les catégories selon lesquelles un agent de police peut être reconnu coupable d'inconduite. Le Règlement de l'Ontario 123/98 énonce le Code de conduite propre aux agents de police. Il prévoit en outre des catégories générales pour les plaintes du public. Le Code de conduite énumère les 10 actions suivantes comme d'éventuels cas d'enquête et de discipline :

- Conduite déshonorante
- Insubordination
- Manquement au devoir
- Tromperie
- Manquement à l'obligation de confidentialité
- Manœuvre frauduleuse
- Exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir
- Dommages aux vêtements ou à l'équipement
- Consommation de drogues ou de boissons alcoolisées préjudiciable à l'exercice des fonctions
- Conspiration, complicité ou incitation en vue de commettre une inconduite.

Les agents de police doivent travailler dans les limites fixées par le Code de conduite. À cet effet, la *Loi* comprend des règles prescrites de discipline en cas de violations au Code. Les organisations policières disposent en outre de règles appelées politiques et normes de service qui permettent d'orienter leurs opérations. Par conséquent, les agentes et agents de police doivent également respecter les politiques et normes de service prescrites qu'a établies leur service.

MESSAGE DE LA DIRIGEANTE PRINCIPALE DES OPÉRATIONS

Le directeur souhaite que le nouveau système de plaintes du public soit un système de surveillance civile des services policiers efficient, efficace, accessible, responsable, transparent et équitable, mais aussi géré de façon indépendante et neutre. En l'aidant à atteindre cet objectif, ma tâche consistait à m'assurer que l'organe opérationnel soit bien établi et fonctionnel le jour où nous avons ouvert nos portes au public.

Nous avons mis en place une structure organisationnelle souple qui appuie la vision du directeur et soutient nos opérations quotidiennes. En formant un partenariat avec le directeur et le personnel, nous nous sommes assurés que nous avions toutes les ressources nécessaires sur les plans humain, financier et informatique, ainsi que les installations requises pour offrir un service optimal à la clientèle de l'Ontario.

Le 19 octobre 2009, nous sommes entrés en service, certains que nous pourrions offrir un service à la clientèle transparent et responsable.

Un de nos objectifs consiste à nous assurer que la dignité, le respect et l'équité sont au cœur de notre travail et des services que nous offrons au public et aux intervenants.

La réussite d'une organisation repose sur les gens qui y travaillent. Le BDIEP a la chance de compter sur un personnel efficace et dévoué. Son approche professionnelle autant envers les clients que les intervenants suscite la confiance nécessaire pour traiter les plaintes.

Nous avons bâti un environnement de travail antidiscriminatoire qui intègre le concept de la diversité et du traitement équitable de tous les employés. Par conséquent, nous disposons d'un personnel professionnel et de services de soutien dévoués qui nous permettent d'assurer des services de qualité supérieure à tous les intervenants.

Nous avons beaucoup accompli durant nos premiers six mois d'existence. Les organisations du maintien de l'ordre et le public ont pris connaissance de nos services. Nous avons reçu plus de 1 100 plaintes du public et nous avons veillé à ce que chacune d'elles soit traitée avec professionnalisme et rapidité.

Je suis fière de nos réalisations. Nous continuerons à accueillir les changements qui nous permettront de faire face aux défis quotidiens. Nous continuerons également à collaborer avec nos intervenants pour maintenir cette atmosphère de confiance et de respect.

Nenita Simmonds

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle du BDIEP est conçue pour offrir le modèle le plus efficient et efficace de prestation des services à la population. Pour la mise en place des services, le directeur et l'équipe de transition se sont inspirés de nombre d'organismes de surveillance, tant au Canada qu'à l'étranger, afin d'assurer le succès du Bureau.

Le gouvernement a approuvé une dotation globale de 50 postes à plein temps au BDIEP; notre modèle de dotation a donc été pensé en fonction de ce nombre. Une partie du plan de mise en œuvre du BDIEP visait à échelonner les embauches avant l'ouverture, en laissant certains postes vacants jusqu'à ce que le modèle de dotation soit mis à l'essai. Après quelques mois d'activités, la structure du bureau a été évaluée, et les postes vacants ont été pourvus afin d'assurer un service plus efficace. À l'ouverture du Bureau le 19 octobre 2009, on comptait 38 membres du personnel à plein temps.

Le travail, les processus et les activités du BDIEP reposent sur les pouvoirs législatifs et les responsabilités qui lui ont été conférés et ont été organisés en six unités opérationnelles de base que voici :

Le bureau du directeur

- Prend des décisions conformes au mandat, aux pouvoirs et au rôle du BDIEP
- Assure la liaison avec les chefs de police et la surveillance de ceux-ci à l'égard des plaintes de la population contre la police
- Propose une orientation stratégique quant aux politiques opérationnelles et à la mise en œuvre
- Rend des décisions au vu des vérifications et des examens des commissions des services policiers et de la fonction de supervision qu'elles exercent sur leurs services de police.

Les services juridiques

- Offrent des conseils juridiques intégrés et des services connexes au directeur indépendant de l'examen de la police et aux autres membres du personnel du BDIEP
- Évaluent la situation et formulent des recommandations pour la poursuite des enquêtes
- Assurent un soutien juridique aux enquêteurs relativement aux droits reconnus par la loi, à l'étendue du pouvoir et à l'interprétation des lois et des règlements
- Offrent une aide juridique à l'unité d'accueil et de gestion des cas
- Contribuent aux examens et recommandent un plan de règlement extrajudiciaire des différends (p. ex. la médiation)
- Représentent le BDIEP lors des appels devant la Commission civile de l'Ontario sur la police, la Cour divisionnaire et d'autres instances

- Contribuent au travail juridique et d'élaboration des politiques et assurent la liaison avec le ministère du Procureur général et les autres ministères.

Le bureau de la dirigeante principale des opérations et les opérations d'affaires

- Prennent des décisions générales quant aux ressources humaines, aux budgets et aux installations physiques
- Veillent à la conformité aux politiques et directives gouvernementales
- Offrent soutien et conseils en matière de formation, d'éducation permanente, de ressources humaines et financières de même que de fonctionnement administratif
- Fournissent des renseignements, les gèrent et les conservent; utilisent les technologies de l'information et de gestion nécessaires au soutien du système de gestion des cas informatisé, le système de correspondance entre le BDIEP et la police ainsi que les dépôts de plaintes accessibles sur le réseau
- Fournissent les technologies de l'information spécialisées pour le centre de réception des appels et l'infrastructure de base pour contribuer à la productivité bureautique (notamment en matière de réseau, de voix et télécommunications, de soutien sur place, d'ordinateurs de bureau et portatifs pour les enquêtes sur le terrain)
- Fournissent les installations et des services de gestion de bureau.

L'accueil des plaintes du public et la gestion des cas

- Permettent de déposer des plaintes au comptoir d'accueil et par voie électronique
- Assurent le tri à la réception et le suivi des plaintes jusqu'à la fin du processus;
- Créent et maintiennent des dossiers et les processus d'établissement de rapports de la gestion des cas; assurent un lien entre la population et la police ainsi que de l'assistance avec les plaintes
- Évaluent les délais prescrits, le type, la nature et le bien-fondé des plaintes; déterminent la pertinence d'autres lois ou instances pour la résolution
- Procèdent aux examens d'enquêtes menées par la police
- Surveillent la progression de toutes les plaintes retenues (p. ex. rapports aux 45 ou 90 jours).

Les enquêtes et les analyses

- Élaborent des plans d'enquête qui décrivent les processus, les pouvoirs et les instruments requis
- Supervisent les enquêtes menées par les autres services de police;
- Entreprennent des enquêtes indépendantes sur les plaintes relatives à la conduite des policiers
- Vérifient et analysent la gestion des plaintes de la population par les services de police
- Mènent des enquêtes liées à des problèmes systémiques à la suite de plaintes du public

- Évaluent la pertinence d'enquêtes quant aux demandes d'examen et à la médiation.

Les communications/sensibilisation

- Assurent la planification stratégique, les relations publiques, les communications et les relations avec les intervenants
- Collaborent avec les services policiers et les intervenants communautaires, les médias et le grand public, et tiennent la haute direction au courant des orientations organisationnelles et des nouvelles priorités
- Sensibilisent et éduquent les communautés et la police à propos du processus de plaintes du public et du BDIEP
- Gèrent les nouveaux médias, y compris le site Web du BDIEP
- Gèrent la correspondance externe et les événements
- Élaborent des programmes d'éducation et de sensibilisation.

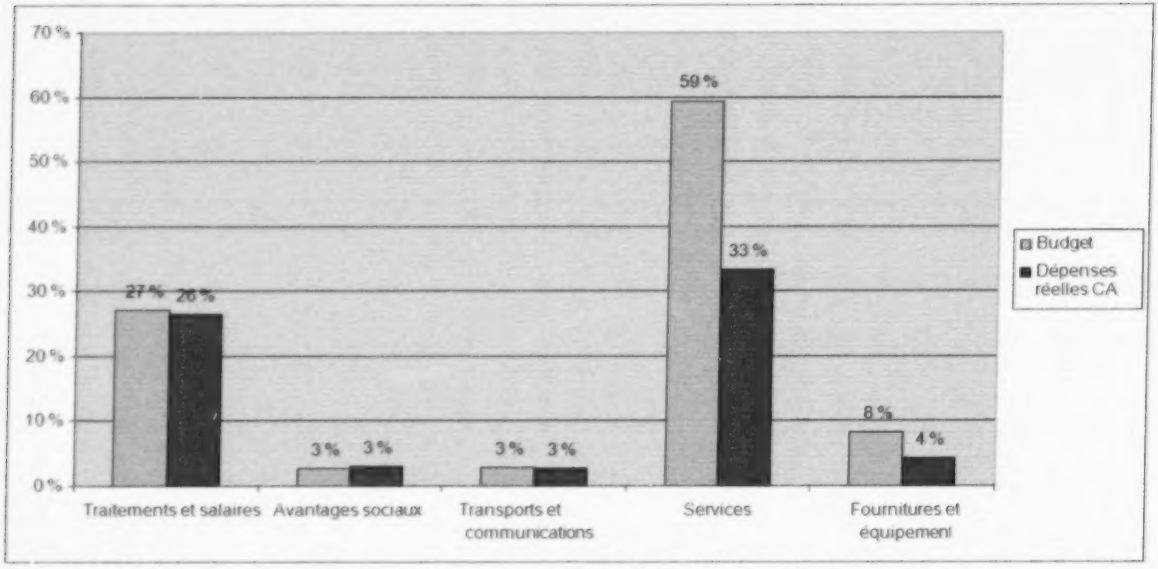
Installations et budget

En septembre 2009, le BDIEP est déménagé dans de nouveaux locaux situés au 10e étage du 655, rue Bay, à Toronto. Les activités provinciales du BDIEP sont coordonnées à partir de ce bureau central.

Le budget prévu du BDIEP comprend les traitements et salaires, les avantages sociaux, le transport et les communications, les services ainsi que les fournitures et l'équipement. La plus grande part du budget a été consacrée à la construction du site et à l'aménagement physique des locaux pour le nouveau système de plaintes, éléments inscrits aux postes des services et des fournitures et de l'équipement.

Les dépenses réelles du BDIEP étaient près de celles prévues au budget, sauf pour les catégories des services et des fournitures. Les écarts dans les dépenses des services s'expliquent par de nombreux facteurs. D'abord, les coûts de constructions des nouvelles installations se sont révélés moins élevés que prévu. De plus, les améliorations locatives ont été échelonnées sur deux (2) ans pour la deuxième phase de construction. Les locaux du BDIEP devaient être aménagés en deux phases, selon l'espace supplémentaire qui se libérait. Comme ce moment était indéterminé, les sommes nécessaires à leur aménagement ont été allouées au budget 2009-2010, au cas où les locaux se libéreraient en cours d'année. Or ces locaux n'étaient toujours pas libérés à la fin de l'exercice de 2010; le budget de rénovation est donc demeuré intact, de même que les sommes allouées aux fournitures et à l'équipement pour l'espace supplémentaire. L'écart s'explique également par le plan de mise en œuvre du Bureau et l'embauche échelonnée. En effet, une partie du plan de mise en œuvre du BDIEP visait à échelonner les embauches avant l'ouverture, c'est-à-dire à laisser certains postes vacants jusqu'à ce que le modèle de dotation soit mis à l'essai. Après quelques mois d'activités, la structure du bureau a été évaluée, et les postes vacants ont été pourvus afin d'assurer un service plus efficace. Le graphique ci-dessous illustre le budget et les dépenses réelles du BDIEP.

Budget du BDIEP par rapport aux dépenses réelles (avril 2009 à mars 2010)



Journée d'ouverture

C'est le 19 octobre 2009 que le BDIEP a officiellement ouvert ses portes au public, pour offrir une surveillance civile améliorée de la police de l'Ontario.

Le directeur indépendant de l'examen de la police, Gerry McNeilly (à gauche) et le procureur général, Chris Bentley, lors de la journée d'ouverture du Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police.

Les intervenants des groupes communautaires et policiers, qui ont été nombreux à participer aux consultations tout au long de l'élaboration du nouveau système, se sont joints au personnel du BDIEP et aux représentants du ministère du Procureur général à l'occasion de la cérémonie d'ouverture.

Dans son allocution d'ouverture de la cérémonie, le procureur général Chris Bentley a souligné l'indépendance du bureau et l'importante contribution de la surveillance civile en matière de sécurité publique.

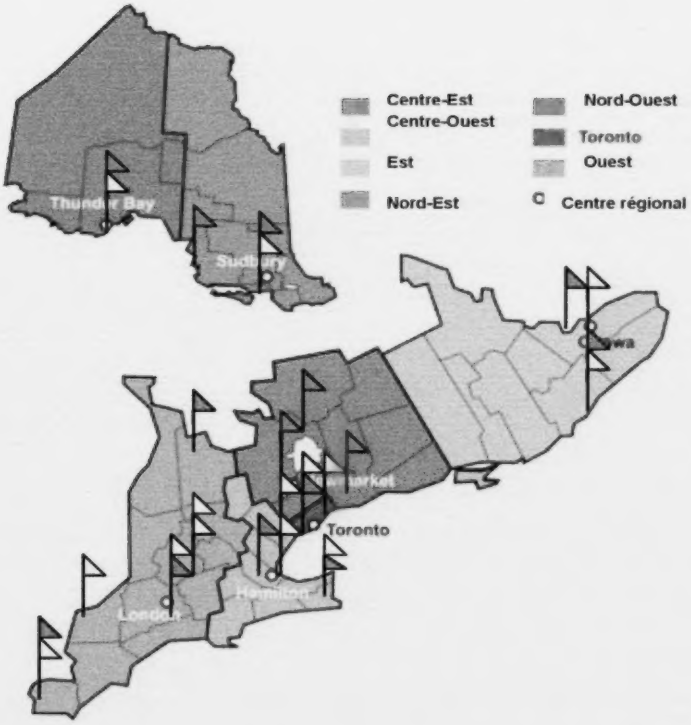
Pour sa part, Gerry McNeilly a rendu hommage aux membres de son personnel, qui ont travaillé d'arrache-pied pour l'aider à mettre le bureau sur pied. Il a en outre réitéré son engagement d'utiliser le bureau pour inspirer la confiance de la population envers la police et le maintien de l'ordre.

ACCESSIBILITÉ DU BDIEP

La *Loi sur les services policiers* précise que le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) doit mettre à la disposition du public des renseignements sur le système de plaintes du public et un service d'aide aux membres du public qui souhaitent déposer une plainte.

Sensibilisation

Les programmes de sensibilisation et d'éducation du BDIEP favorisent l'utilisation du système de plaintes du public et l'uniformité du service dans toute la province. Le BDIEP a tenu de nombreuses séances d'information et de formation sur le nouveau système de plaintes du public à l'intention de la police aux quatre coins de la province, soit à Thunder Bay, Sault St. Marie, Windsor, London, Owen Sound, Sudbury, Waterloo, Hamilton, Toronto, Orillia, Barrie, Oshawa, Kingston et Ottawa.



Présentations devant des groupes communautaires
Présentations devant des services policiers

Le directeur s'occupe actuellement d'établir des comités de ressources dans différentes régions de l'Ontario. Les représentants des comités, soit des civils et des policiers, donneront leurs commentaires au directeur sur le système de plaintes du public et présenteront des suggestions pour améliorer la prestation de ses services. Ces membres s'exprimeront également sur les possibilités en matière de sensibilisation et d'éducation dans leur région. Les comités transmettront de précieux commentaires au BDIEP afin que ce dernier s'améliore constamment et qu'il réponde aux besoins de ses intervenants.

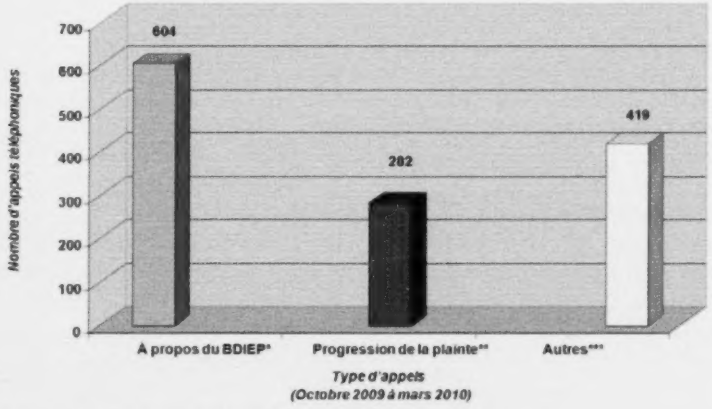
Accès

Le BDIEP permet à la population d'obtenir facilement des renseignements. Conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), les bureaux du BDIEP sont entièrement accessibles aux personnes handicapées. Par exemple, non seulement il est possible de déposer une plainte en ligne, mais le site Web est adapté aux lecteurs d'écran, et la taille de caractères des brochures peut être agrandie.

Par ailleurs, le BDIEP offre des services en français et en anglais. Toutefois, une personne qui a besoin d'un interprète pour déposer une plainte ou correspondre avec le Bureau doit prendre les dispositions nécessaires. Le site Web du BDIEP indique comment trouver un interprète.

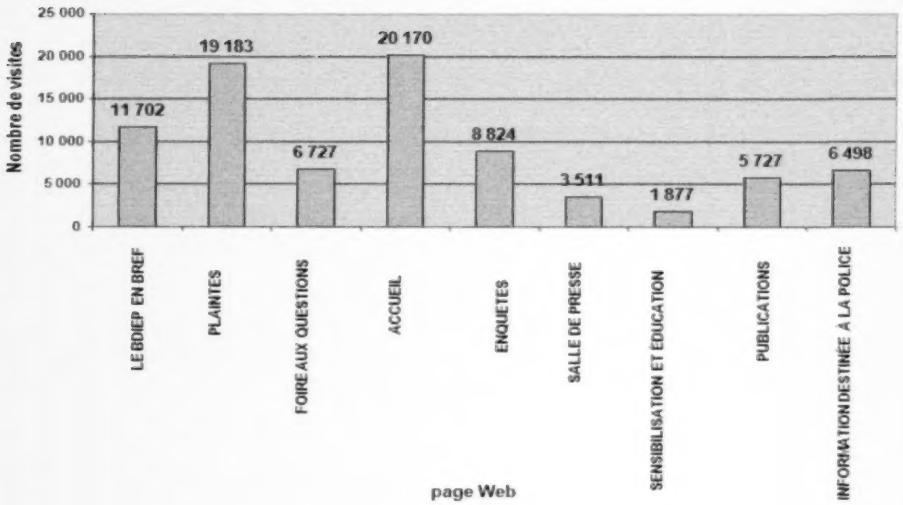
Appels téléphoniques

Entre octobre 2009 et mars 2010, le BDIEP a reçu plus de 1 300 appels téléphoniques. Environ 46 % d'entre eux concernaient le BDIEP et son mandat, alors que 22 % des appels étaient liés à la progression des plaintes déposées. Les appels restant, soit 32 %, provenaient d'autres organismes gouvernementaux, d'organisations policières et du public s'informant de la façon de remplir le formulaire.



Données sur le site Web du BDIEP

Le site Web du Bureau constitue un guichet unique pour obtenir des renseignements exhaustifs sur le système de plaintes du public, les lois applicables et le processus de dépôt d'une plainte. On y trouve également des renseignements sur le système de plaintes de la police. De plus, le site Web est bilingue et répond aux normes gouvernementales en matière d'accessibilité; à titre d'exemple, il est compatible avec les lecteurs d'écrans utilisés par les personnes malvoyantes.



Le graphique ci-dessus illustre le nombre de visites sur le site Web du BDIEP entre janvier et mars 2010. Toutes catégories confondues, le site Web a été consulté plus de 75 000 fois. Le public a visité la page d'accueil plus de 20 000 fois pour en apprendre un peu plus sur le BDIEP et son mandat. Les visiteurs ont également consulté la page sur les plaintes plus de 19 000 fois pour apprendre comment déposer une plainte. La page « le BDIEP en bref » a été visitée plus de 11 000 fois.

Brochures du BDIEP

Le Bureau veille à ce que ses brochures soient disponibles dans le plus grand nombre d'endroits possible en Ontario, notamment plus de 70 centres de ServiceOntario, tous les commissariats provinciaux, régionaux et municipaux, de nombreux centres communautaires et cliniques d'aide juridique, sans oublier les locaux du BDIEP. De plus, il est possible de les télécharger en ligne ou de les commander par la poste.

Ces brochures décrivent le processus de plainte et ce à quoi s'attendre dans un langage simple. Toutes les brochures sont disponibles en gros caractères ou en version audio, sur demande. Quatre brochures sont offertes en français et en anglais :

1. Étape par étape : Comment déposer une plainte contre la police
2. Traiter votre plainte par la résolution locale
3. Comment demander un examen
4. Consultez-nous

De plus, la brochure générale *Consultez-nous* est offerte en huit autres langues, soit le hindi, le panjabi, l'ourdou, le tagalog, le tamoul, le chinois, l'ukrainien et le russe.

PROCESSUS DE PLAINTES

Le Bureau reçoit les plaintes sur la conduite d'un policier ou sur les politiques et services d'un corps de police. Les plaintes relatives à la conduite visent le comportement d'un agent de police. Les politiques d'un corps de police sont les règles et normes qui guident les agents dans l'exercice de leurs fonctions. Les plaintes relatives au service portent sur l'efficacité et l'efficience d'un service à remplir ses fonctions.

La compétence du Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) s'applique aux services policiers municipaux et régionaux et à la Police provinciale. L'Ontario compte 56 services policiers municipaux et 169 détachements de la Police provinciale de l'Ontario (Police provinciale) comptant environ 27 000 agents de police sous serment.

Le BDIEP n'a pas le pouvoir conféré par la loi d'enquêter sur les agents de la GRC, les agents spéciaux de la Commission de transport de Toronto, la police de Go Transit, les agents de police des Premières nations, les gendarmes de la cour et la police de campus, qui sont considérés comme des agents spéciaux.

De plus, le BDIEP ne peut pas traiter d'affaires criminelles. Son mandat, défini par la *Loi sur les services policiers*, est de traiter les plaintes de la population à l'égard des politiques et services d'un corps de police ou de la conduite professionnelle d'un agent de police.

Qui peut porter plainte?

Selon la *Loi sur les services policiers*, tout membre du public peut déposer une plainte au Bureau, mais cette plainte pourrait être rejetée si le plaignant n'est pas :

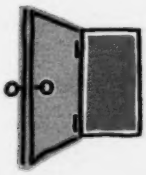
- Directement touché
- Un témoin
- Une personne qui entretenait une relation personnelle avec la personne directement touchée ET qui a subi perte, dommages, détresse, danger ou inconvénients
- Une personne qui a eu connaissance du comportement ou est en possession d'un élément que le directeur estime comme une preuve convaincante d'inconduite ou de rendement insatisfaisant.

Les agents de police et les membres de commissions de police ne peuvent pas porter plainte contre leur propre service.

Déposer une plainte

Voici les deux façons de déposer une plainte contre la police :

Plainte/résolution locale **Plainte formelle**



Plainte/résolution locale

Une personne peut se rendre directement au service policier visé et conclure une entente sur le règlement de la plainte. C'est ce qu'on appelle une « résolution locale ».

La résolution locale permet à la police de résoudre, d'expliquer, d'éclaircir ou de régler une plainte mineure directement avec le plaignant. Les plaintes qui font l'objet d'une résolution locale sont permises en vertu du Règlement de l'Ontario 263/09, qui relève de la *Loi sur les services policiers*; elles n'entrent toutefois pas dans le système officiel de plaintes du public.

Bien que le BDIEP ne puisse pas participer activement au processus, il occupe une fonction de surveillance. Le plaignant doit recevoir des renseignements sur le BDIEP et accepter de participer à une résolution locale au lieu de déposer une plainte auprès du BDIEP. Le service policier a la responsabilité d'informer le BDIEP de toute entente conclue dans le cadre du processus de résolution locale. Le plaignant doit se présenter à un poste de police ou un détachement dans les 30 jours suivant l'incident pour utiliser le processus de résolution locale.

Le processus de résolution locale a été recommandé par le juge LeSage. Il soulignait que la résolution locale permet aux membres du grand public de résoudre les problèmes personnellement. Le concept derrière la résolution locale est que le plaignant peut exprimer directement au service policier ses préoccupations sur le comportement de la police. En acceptant de participer à un processus de résolution locale, le plaignant décide de ne pas déposer une plainte auprès du BDIEP. Le Bureau sera avisé de toute entente conclue dans le cadre du processus de résolution locale et conservera l'information à des fins statistiques. Les plaintes non résolues au moyen de ce processus peuvent être déposées auprès du BDIEP.

Dans le cadre de la résolution locale, le plaignant doit accepter le règlement final et signer un formulaire indiquant que la plainte a été résolue de manière satisfaisante. Si le plaignant change d'idée quant à sa participation à la résolution locale, s'il ne peut accepter une proposition de règlement ou un règlement, il peut déposer une plainte auprès du BDIEP dans les six mois suivant la date de l'incident.

La résolution locale permet au plaignant d'exprimer directement au service policier ses préoccupations sur le comportement de la police pour des affaires qui sont considérées comme « moins graves ». La plainte peut être traitée au poste de police par un agent en service désigné par le chef de police. Les affaires ayant notamment trait aux points suivants sont admissibles à la résolution locale :

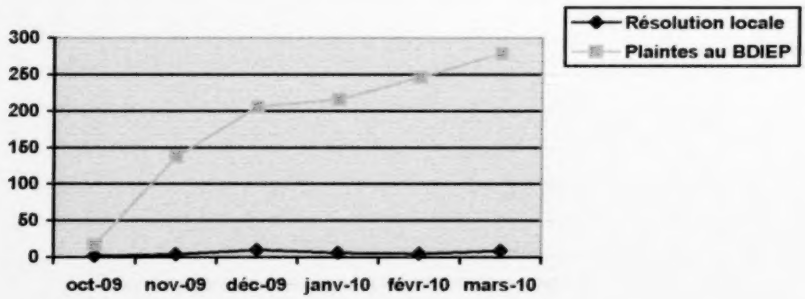
- Biens meubles, sauf une somme d'argent ou une arme à feu
- Langage blasphématoire
- Indiscipline
- Manquement au devoir
- Non-observation des ordres
- Omission de signaler une affaire
- Omission de saisir toute donnée nécessaire dans un document
- Uniforme ou apparence inappropriés
- Conspiration et complicité en vue de commettre une inconduite.

Si la plainte concerne une affaire grave, comme un cas de harcèlement, de discrimination, de manquement à l'obligation de confidentialité, d'inconduite ou de comportement pouvant mener à une accusation au pénal, la résolution locale ne peut être utilisée.

Le plaignant peut proposer ce qu'il estimerait être un bon règlement, et la police doit écouter la plainte et expliquer ce qui peut et ne peut être fait. Voici des exemples d'ententes qui peuvent être conclues dans le cadre du processus de résolution locale :

- Exiger que l'agent qui fait l'objet de la plainte fasse des excuses et qu'il participe à une formation
- Organiser une rencontre en personne entre l'agent, le plaignant et la personne responsable du processus de règlement
- Offrir aux parties des conseils ou de l'aide sur la meilleure façon de composer avec une plainte et de prévenir que des incidents semblables se reproduisent.

Au cours des six premiers mois d'activités, environ 30 plaintes ont été résolues localement, ce qui représente à peu près trois pour cent (3 %) de l'ensemble des plaintes. Le graphique ci-dessous présente le nombre de plaintes réglées par résolution locale et le nombre de plaintes officielles déposées auprès du BDIEP.



Plainte officielle déposée au Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police

Il est possible de déposer sa plainte directement au BDIEP en remplissant le formulaire en ligne prévu à cet effet. Les plaintes peuvent également être déposées par télécopieur, par courrier ou en personne. Elles peuvent aussi être déposées à un poste de police municipal, régional ou provincial de l'Ontario. La police dirigera ensuite la plainte vers le BDIEP. Vous n'avez pas à déposer votre plainte auprès du service dont vous vous plaignez. Tous les services de police reçoivent vos plaintes. Le service de police qui reçoit une plainte doit s'assurer qu'elle est consignée sur le formulaire établi du BDIEP et l'envoyer au Bureau dans les trois jours ouvrables. Ce dernier assurera le suivi de la plainte dès sa réception jusqu'à la fin de l'enquête. Les chefs de police et le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario sont chargés de prendre des mesures disciplinaires à l'égard des agents de police et de tenir des audiences disciplinaires.

Dépôt d'une plainte auprès du BDIEP

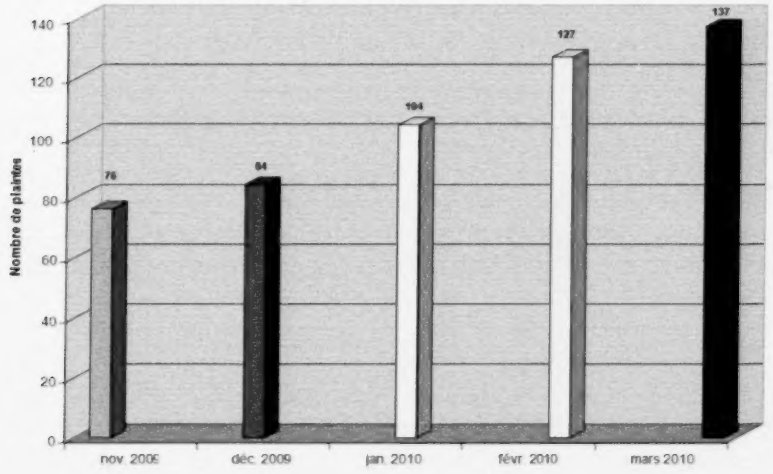
Une plainte peut être déposée en ligne, par la poste, par télécopieur, par téléphone ou en personne. Entre le 19 octobre 2009 et le 31 mars 2010, le BDIEP a reçu un total de 1 103 plaintes. Le nombre moyen de plaintes déposées au BDIEP a augmenté d'environ 20 % de novembre 2009 à mars 2010.

Le BDIEP a conçu son site Web comme outil de renseignements sur le Bureau et ses processus et pour permettre à la population de déposer ses plaintes en ligne. Le système de dépôt en ligne constitue une des premières en son genre parmi les organisations de surveillance au Canada. Il a été élaboré de façon à interagir directement avec le système de gestion des cas du Bureau en transmettant de façon sécuritaire les plaintes dans le système et en envoyant automatiquement des avis de réception aux plaignants par le site Web. De plus, chaque plainte reçoit un numéro unique.

Le site Web permet par ailleurs aux plaignants et aux agents qui font l'objet d'une plainte de vérifier l'état d'une plainte en ligne. Cette fonctionnalité a été conçue pour offrir aux plaignants et aux agents un outil qui leur permet de connaître la progression du dossier en tout temps.

Tendances des plaintes reçues par voie électronique

Au 31 mars 2010, 47 % des plaintes avaient été reçues par Internet.



Le graphique ci-dessus indique le nombre de plaintes déposées par voie électronique de novembre 2009 au 31 mars 2010. Pendant cette période, la tendance mensuelle a présenté une augmentation moyenne de 15 %. Le nombre moyen de plaintes déposées par voie électronique était de 106 par mois. Le nombre de plaintes électroniques, qui était de 78 à l'ouverture du BDIEP en octobre, atteignait 137 le 31 mars 2010, soit une augmentation de 43 %. Au 31 mars 2010, 47 % des plaintes étaient déposées électroniquement.

Formulaires de plainte

Le BDIEP utilise des formulaires normalisés dans toute la province pour veiller à ce que les renseignements recueillis permettent d'assurer un système efficace, efficient, responsable, transparent et équitable. Une plainte doit être déposée dans les six mois suivant l'incident. Le plaignant doit signer le formulaire pour indiquer qu'il consent à ce que sa plainte soit traitée selon le processus de traitement des plaintes. Les plaintes anonymes ou sans signature ne peuvent être traitées.

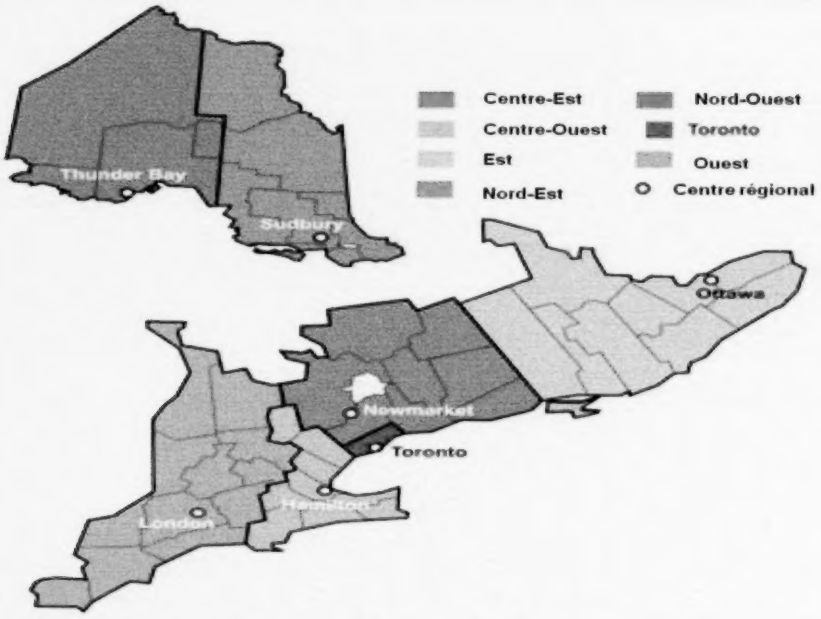
Les services de réception des plaintes du BDIEP sont offerts en français et en anglais. Le plaignant n'a pas à être accompagné d'un avocat pour déposer une plainte, mais il peut obtenir l'aide d'un avocat ou d'une clinique d'aide juridique pour le dépôt de la plainte. Il peut également faire appel à une personne ou à une organisation communautaire. Un adulte peut déposer une plainte au nom d'une autre personne, mais cette dernière doit indiquer sur le formulaire de plainte du BDIEP qu'elle souhaite être représentée par la personne qui a rempli le formulaire.

APRÈS LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

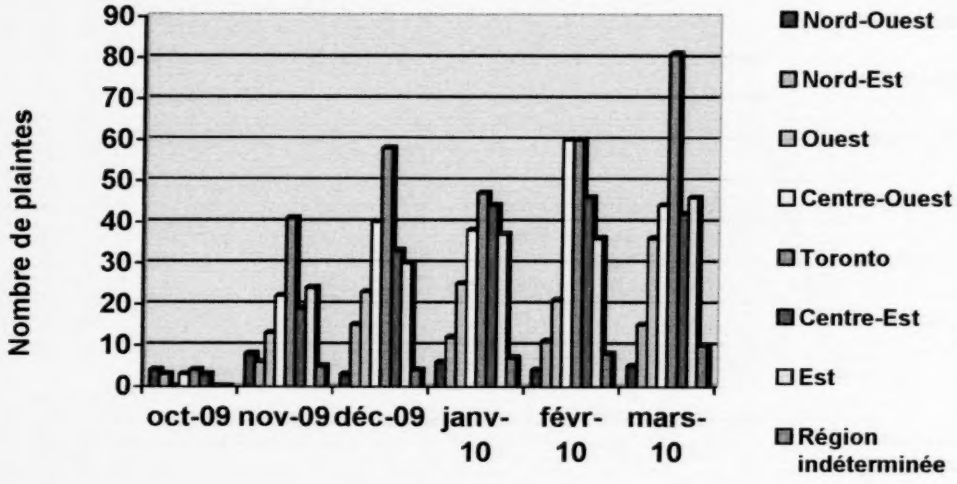
Processus de tri des plaintes

Toutes les plaintes sont consignées dans un système de gestion des cas sécurisé qui permet au personnel de gestion des cas de traiter les plaintes et d'en faire le suivi dès leur réception jusqu'à leur règlement. Les renseignements relatifs à une plainte sont confidentiels; c'est pourquoi le dépôt d'une plainte donnée ne sera jamais confirmé ou infirmé publiquement. La confidentialité est essentielle à l'intégrité du système de plaintes de la police; afin de préserver la confiance dans le système, le BDIEP ne peut divulguer de renseignements à propos de plaintes précises qu'aux parties directement concernées par les plaintes.

Le BDIEP est en fonction dans les régions suivantes :



Le graphique ci-dessous indique le nombre de plaintes enregistrées par région au cours des six premiers mois.

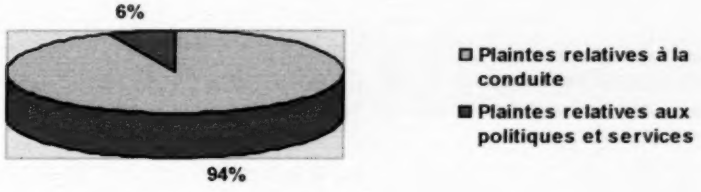


Types de plaintes

On retrouve trois catégories de plaintes : 1) Conduite; 2) Politiques; 3) Services. Les plaintes relatives à la conduite visent le comportement des agents de police. Ce genre de plainte est axé sur les allégations liées au comportement ou au rendement d'au moins un agent de police. Les plaintes relatives aux politiques visent les politiques et les procédures en vigueur dans un service de police donné. Les plaintes relatives aux services visent le type d'aide apportée par un service de police. Les politiques et le service peuvent avoir une incidence sur la relation entre le service de police et la population. Selon la loi applicable, les plaintes relatives aux politiques et services doivent être envoyées au chef du service de police concerné pour qu'il y réponde.

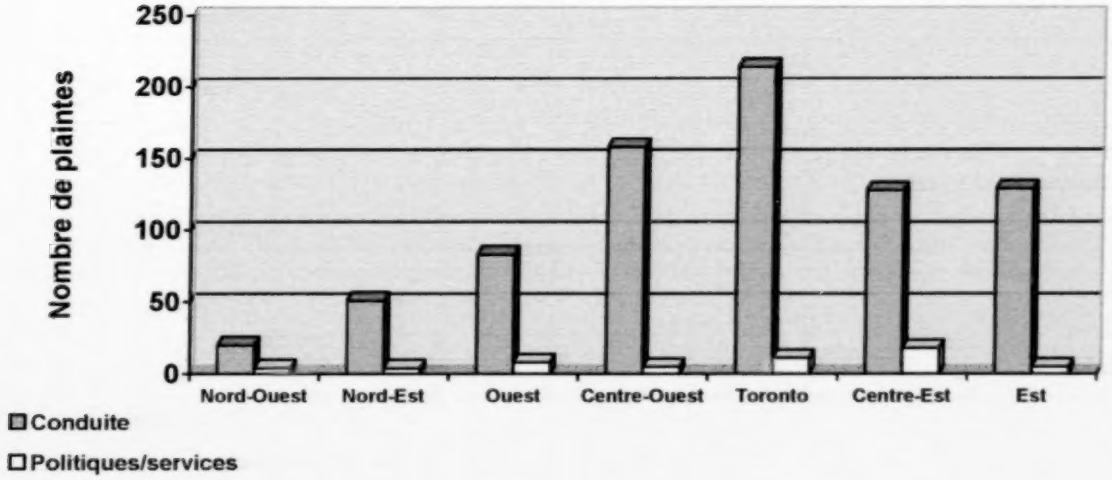
Nombre de plaintes déposées par type

La majorité des plaintes reçues par le BDIEP avaient trait à des problèmes relatifs à la conduite des agents de police. Environ 94 % des plaintes déposées auprès du BDIEP concernaient la conduite des policiers, et 6 % avaient trait aux politiques et aux services policiers.



Nombre de plaintes sur la conduite et sur les politiques et services par région

Le nombre de plaintes reçues varie d'une région à l'autre de l'Ontario. Le nombre d'habitants d'une région et la taille du service de police semblent avoir une influence sur le nombre de plaintes. Le plus haut taux de plaintes contre la conduite de policiers a été enregistré à Toronto (27 %), suivi par la région du Centre-Ouest (20 %). La région du Centre-Est a reçu le plus haut taux de plaintes sur les politiques et services (33 %). Les régions Centre-Ouest et Centre-Est de l'Ontario ont compté pour 36 % du total de plaintes sur la conduite de policiers et pour 42 % de toutes les plaintes sur les politiques et services de la police. Les différences entre les régions sont illustrées dans le graphique ci-dessous.



Rétention/rejet

Lorsque le BDIEP reçoit une plainte, il l'évalue pour établir si elle entre dans l'une des catégories d'inconduite précisées dans le Code de conduite de la *Loi sur les services policiers*. Le BDIEP n'a pas la compétence de traiter les cas qui ne sont pas inscrits dans la loi.

Si la plainte répond à ces exigences, elle est ensuite classée selon qu'il s'agit d'une plainte visant les politiques, les services ou la conduite ou une combinaison de ces éléments. Il est possible qu'une plainte porte sur des questions relatives à la fois à la conduite et aux politiques ou encore à la conduite et aux services. Il se peut que dans une telle situation, le BDIEP divise la plainte. En outre, le BDIEP peut recevoir plusieurs plaintes liées au même incident. Elles peuvent alors être regroupées sous une même enquête.

Lorsqu'une plainte est reçue, le personnel d'accueil s'assure également que le formulaire est complet et signé. Il lit ensuite la plainte pour s'assurer qu'elle répond aux exigences d'une plainte selon la *Loi sur les services policiers* pour établir si elle est du ressort du BDIEP.

La *Loi* ne s'applique qu'aux plaintes concernant des incidents qui ont eu lieu après le 19 octobre 2009. Toute plainte qui porte sur des incidents antérieurs à cette date est rejetée. Au 31 mars 2010, 165 plaintes ne relevaient pas de la compétence du BDIEP parce qu'elles visaient des incidents antérieurs à la date butoir. En outre, le BDIEP n'a pu traiter 81 plaintes qui, soit constituaient des doublons, soit ne relevaient pas de sa compétence selon la *Loi sur les services policiers*.

Le personnel de gestion des cas du BDIEP, en consultation avec le personnel des services juridiques, dans certains cas, décide s'il traitera ou non une plainte. Comme le lui permet la *Loi*, le BDIEP peut décider de ne pas traiter une plainte dans les cas où :

- La plainte est frivole, vexatoire ou de mauvaise foi
- La plainte pourrait être mieux traitée, dans l'ensemble ou en partie, en vertu *d'une autre loi ou dans le cadre d'un autre droit*
- En ce qui a trait à toutes les circonstances, la plainte n'est pas de l'ordre de l'intérêt public
- La politique ou le service qui fait l'objet de la plainte n'a pas eu d'incidence directe sur le plaignant
- La plainte ne relève pas de la compétence du BDIEP.

En évaluant si une plainte est d'intérêt public ou non, le BDIEP tient compte des points suivants :

- L'incidence qu'aura la décision de traiter ou non une plainte du public conformément à l'obligation de rendre compte et à l'intégrité du système de plaintes du BDIEP
- Le nombre de plaignants concernés
- La répétitivité de la plainte
- L'importance de la plainte, dont la gravité du préjudice présumé
- La possibilité d'interférer avec d'autres poursuites ou de les compromettre.

Le tableau ci-dessous indique le nombre total de plaintes rejetées pour des motifs énumérés à l'article 60 de la *Loi sur les services policiers*.

Total des plaintes rejetées conformément à l'art. 60 de la *Loi sur les services policiers*	**212**
Rejet – Motivé : notamment les cas jugés frivoles, vexatoires ou qui seraient mieux traités dans le cadre d'une autre loi ou d'un autre droit.	201
Rejet – Motivé : pas d'incidence directe.	11

Des plaintes reçues au cours des six premiers mois, le BDIEP en a retenu environ 560 à des fins d'enquête. Le total des plaintes retenues n'inclut pas cependant les résolutions locales et les requêtes d'examen. De nombreuses plaintes n'avaient toujours pas été triées au moment de l'examen de fin d'exercice. Au 31 mars 2010, on en comptait 109, ce qui peut avoir une incidence sur le nombre de plaintes retenues par rapport au nombre total de plaintes du public.

Comme il en a déjà été fait mention, certaines plaintes peuvent soulever plusieurs problèmes ou s'inscrire dans plus d'une catégorie. Des plaintes reçues, 529 portaient sur la conduite des agents de police, 5 sur les politiques et 26 sur les services de police. Le tableau ci-dessous indique la répartition des plaintes retenues, par région.

Total des plaintes retenues	**560**
Région du Nord-Ouest	**16**
Services policiers municipaux	10
Police provinciale de l'Ontario	6
Région du Nord-Est	**30**
Services policiers municipaux	16
Police provinciale de l'Ontario	14
Région de l'Ouest	**60**
Services policiers municipaux	45
Police provinciale de l'Ontario	15
Région du Centre-Ouest	**106**
Services policiers municipaux	98
Police provinciale de l'Ontario	8
Région de Toronto	**159**
Région du Centre-Est	**102**
Services policiers municipaux	75
Police provinciale de l'Ontario	27
Région de l'Est	**87**
Services policiers municipaux	67
Police provinciale de l'Ontario	20

Processus d'enquête

Les enquêtes pour les plaintes relatives à la conduite peuvent être menées par le BDIEP, le service de police concerné ou un autre service de police. Le directeur indépendant de l'examen de la police décide à qui il confie l'enquête; néanmoins, le Bureau assure une supervision jusqu'à la conclusion de la plainte.

Le BDIEP compte neuf enquêteurs à plein temps et n'est donc pas en mesure d'enquêter sur toutes les plaintes. Par conséquent, il doit évaluer attentivement les plaintes qu'il retient et celles qu'il renvoie. Voici les points pris en considération par le Bureau lorsqu'il s'agit de retenir ou de renvoyer une plainte qui donne lieu à une enquête :

- La nature des allégations qui font l'objet de la plainte
- La capacité du service de police de mener l'enquête (taille du service, etc.)
- Tout conflit d'intérêts potentiel
- L'existence d'enquêtes parallèles en cours
- Si la plainte vise un agent de police haut gradé
- L'emplacement géographique d'où émane la plainte
- L'intérêt public voulant que les enquêtes soient approfondies, indépendantes et responsables.

Les critères pour renvoyer ou retenir une plainte aux fins d'enquêtes sont énumérés à la règle 6 des *Règles de procédure* du BDIEP publiées sur le site Web.

Une des principales tâches du BDIEP est de s'assurer que les plaintes visant la conduite en Ontario sont entièrement traitées en 90 jours et qu'un cas soit entièrement réglé en six mois ou moins. En général, la durée des enquêtes est de 90 jours ou moins. Les enquêtes plus complexes peuvent exiger plus de temps.

Le Bureau trie les plaintes sur les politiques et les services de corps policiers, mais il ne peut pas mener les enquêtes à ce sujet. Comme l'exige la *Loi sur les services policiers*, ces plaintes sont plutôt envoyées au chef de police approprié, et le Bureau surveille la procédure d'enquête. Le chef d'un service policier municipal ou le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario a la responsabilité de présenter au plaignant, au BDIEP et à la commission des services policiers un rapport écrit dans les 60 jours faisant état de sa décision et des motifs sur toutes les plaintes associées aux politiques et aux services. Il est possible d'interjeter appel de leurs décisions à la commission des services policiers appropriée.

Les plaintes sur les chefs municipaux et les chefs adjoints sont transmises à leur commission des services policiers respective après avoir été triées par le BDIEP. Si la commission des services policiers décide que la plainte requiert une enquête, la commission doit l'envoyer au BDIEP pour qu'il s'en charge.

Les plaintes sur le commissaire et les sous-commissaires de la Police provinciale de l'Ontario doivent être transmises au ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, conformément à la *Loi sur les services policiers*.

Enquête menée par la police

Lorsqu'un service policier mène une enquête, l'enquêteur communique avec le plaignant et le BDIEP, et une fois l'enquête terminée, il présente ses conclusions dans un rapport normalisé.

À la fin de l'enquête, le chef détermine si la plainte est fondée ou non, selon les normes énoncées dans la *Loi*. Le plaignant, l'agent qui fait l'objet de la plainte et le BDIEP reçoivent le même rapport. Dans le cas de plaintes qui, selon les conclusions du rapport, sont sans fondement ou moins graves, le plaignant peut demander au BDIEP de revoir la décision.

S'il n'approuve pas la façon dont est menée l'enquête, le BDIEP peut intervenir ou décider d'enquêter lui-même. Conformément à l'article 72 de la *Loi sur les services policiers*, le directeur indépendant de l'examen de la police peut enjoindre le chef à traiter une plainte d'une certaine façon, confier l'enquête à un autre service, s'attribuer l'enquête ou prendre toute mesure nécessaire. Conformément à sa fonction de surveillance, le BDIEP s'assure que :

- Les rapports d'enquête comportent tous les renseignements exigés et qu'ils sont uniformes partout en Ontario
- Toutes les mesures ont été prises pour s'assurer qu'une enquête approfondie a été réalisée
- Les plaignants et les agents visés par la plainte reçoivent une copie du rapport d'enquête final.

Au moment de publier le présent rapport, les services policiers avaient réalisé la majorité des enquêtes se rapportant aux plaintes qui leur avaient été transférées par le BDIEP, sous la surveillance de ce dernier. Au total, 471 plaintes ont été transmises pour enquête aux services de police.

Enquête indépendante du BDIEP

Dans certains cas, le directeur peut mandater le BDIEP d'enquêter sur la plainte. En mars 2010, le BDIEP avait retenu 60 plaintes sur lesquelles enquêter. Dans de telles situations, les enquêteurs du Bureau avisent le plaignant de la manière dont ils procéderont à l'enquête, de la coopération dont ils ont besoin et de la façon dont ils prendront une décision.

Pendant l'enquête, le BDIEP informe le plaignant et l'agent qui fait l'objet de la plainte de la progression de l'enquête. Comme toujours, il s'agit de veiller à l'équité et à la transparence du processus. Les enquêteurs du BDIEP ont le pouvoir, après avoir avisé le chef de police, d'entrer dans les locaux de la police, les véhicules ou d'autres endroits jugés nécessaires et de les fouiller, avec ou sans mandat.

Si, au cours de l'enquête, le BDIEP découvre que l'agent de police qui fait l'objet d'une enquête a commis un crime, l'affaire est transmise à la police à des fins d'enquête approfondie. Le BDIEP n'a pas le pouvoir d'enquêter sur les activités criminelles ou de recommander des accusations criminelles.

Une fois l'enquête terminée, le plaignant, l'agent qui fait l'objet de la plainte et le chef de la police reçoivent un rapport final. Si le BDIEP enquête dans le cadre d'une plainte sur la conduite, le directeur décide si la plainte est fondée ou non. La décision du directeur est définitive et ne peut pas faire l'objet d'un appel.

Traitement des plaintes et processus de décision

Retrait d'une plainte

Conformément au paragraphe 74(1) de la *Loi sur les services policiers,* un plaignant peut retirer sa plainte en avisant le directeur indépendant de l'examen de la police, sauf si l'audience de la plainte est commencée. Entre octobre 2009 et mars 2010, 60 plaintes ont été retirées par les plaignants. Pour assurer l'efficacité et l'efficience du processus, le BDIEP tente de connaître les motifs de tous les retraits.

Règlement à l'amiable

Au cours des six premiers mois, 18 plaintes ont été réglées à l'amiable. Le règlement à l'amiable est un mode de règlement des litiges. Une fois qu'une plainte a été triée, le BDIEP évalue la possibilité de la régler à l'amiable. La décision de recommander un règlement à l'amiable peut être prise en consultation avec l'agent de liaison du service de police d'où émane la plainte. Pour procéder à un règlement à l'amiable, il faut obtenir l'autorisation écrite du plaignant et de l'agent visé par la plainte. Il faut en outre que le chef de police et le BDIEP acceptent ce mode de résolution.

Le règlement à l'amiable est une façon simple et souple de résoudre une plainte. Il peut profiter au plaignant et à l'agent qui fait l'objet de la plainte parce qu'il encourage le dialogue, propose différentes options et favorise la compréhension entre les parties.

Le règlement à l'amiable peut être tenté en tout temps avant l'enquête sur la plainte ou pendant le processus de traitement de la plainte, lorsqu'il est approuvé par le BDIEP et que le plaignant, le chef de police et l'agent qui fait l'objet de la plainte y consentent.

La décision de recommander ou non le règlement à l'amiable dépend des circonstances factuelles propres à chaque cas. Parmi les exemples d'inconduites qui peuvent faire l'objet d'un règlement à l'amiable, citons : comportement déshonorant qui ne concerne par un bris de confiance, comportement déshonorant ou impolitesse, dont des allégations de discrimination, de langage cru ou blasphématoire, de dommage aux vêtements ou aux biens, exercice de l'autorité illégitime ou inutile ou utilisation excessive de la force sans causer de blessure grave.

Voici des exemples de comportement qui ne conviennent PAS au règlement à l'amiable : comportement pouvant mener à des accusations criminelles, tromperie, corruption, bris de confiance, exercice de l'autorité illégitime ou inutile qui entraîne des blessures graves chez le plaignant ou des incidents impliquant des armes à feu ou des dispositifs à impulsion de manière non conforme à la *Loi sur les services policiers*. Le règlement à l'amiable peut comprendre des excuses de l'agent qui fait l'objet de la plainte, des excuses au nom du service de police, une explication de la part d'un cadre du service policier, des études, une formation, de la consultation ou différentes formes de médiation.

Si le plaignant et l'agent qui fait l'objet de la plainte sont d'accord pour participer à un processus de règlement à l'amiable, mais qu'ils changent d'idée, ils peuvent retirer leur consentement en tout temps puisqu'ils ne sont parvenus à aucun règlement. Si le plaignant et l'agent qui fait l'objet de la plainte acceptent une proposition de règlement, ils disposent de 12 jours pour changer d'idée. Pour qu'un règlement à l'amiable soit considéré comme terminé, le règlement doit avoir été réalisé. Par exemple, si la formation est un élément du règlement, cette formation doit être terminée pour que le règlement à l'amiable soit jugé terminé. Le BDIEP surveille les règlements à l'amiable pour s'assurer que ceux-ci sont exécutés.

Si la plaignante ou le plaignant souhaite retirer son consentement à un règlement à l'amiable avant la conclusion d'une enquête dans le cadre d'une plainte, l'enquête se poursuit. Si la plaignante ou le plaignant souhaite retirer son consentement au règlement à l'amiable après la conclusion de l'enquête, le chef de police peut imposer une mesure disciplinaire sans audience, s'il croit qu'il est approprié de le faire.

Rendre une décision : plaintes fondées et non fondées

À la fin d'une enquête, les plaintes à l'égard de la conduite sont jugées fondées ou non sur des motifs raisonnables. La *Loi sur les services policiers* indique qu'il doit y avoir des « motifs raisonnables » de croire à une inconduite pour qu'une enquête soit menée à la suite d'une plainte.

Le concept de *motifs raisonnables* constitue l'étalon à partir duquel toutes les plaintes doivent être jugées. Les motifs raisonnables sont des faits ou des circonstances d'un cas qui mèneraient une personne ordinaire et prudente à croire qu'il y a eu inconduite. Il doit s'agir plus que d'un simple soupçon d'inconduite, et cette croyance doit être étayée par des preuves factuelles. S'il n'y a pas de motifs raisonnables, la plainte sera jugée sans fondement.

Au 31 mars 2010, 78 plaintes ont été intégralement traitées, tandis que 318 d'entre elles faisaient toujours l'objet d'une enquête. De plus, entre octobre 2009 et mars 2010, 75 plaintes ont été jugées sans fondement. Une plainte peut être jugée sans fondement s'il n'y a pas assez de preuves pour répondre à la norme des motifs raisonnables. Elle peut en outre être jugée sans fondement s'il n'y a pas de preuve d'une infraction au Code de conduite. Le dossier est alors considéré clos, sous réserve d'un examen de la décision du chef.

Si la plainte est fondée, sa gravité est ensuite établie. Au 31 mars, deux plaintes relatives à la conduite ont été jugées fondées. Une d'entre elles a été jugée moins grave tandis que l'autre était grave. Les plaintes moins sérieuses peuvent être réglées à l'amiable si tous s'entendent ou si le chef peut résoudre le problème sans audience.

Les plaintes graves doivent faire l'objet d'une audience disciplinaire. Lorsque le comportement est jugé grave, le chef doit tenir une audience. Un règlement à l'amiable est inadmissible pour les affaires graves. Parmi les affaires jugées graves, citons : le harcèlement, la discrimination, le manquement à l'obligation de confidentialité, l'inconduite ou un comportement qui pourrait mener à une accusation au pénal.

Le chef de police fait part des décisions au BDIEP. Si un service policier enquête dans le cadre d'une plainte associée au comportement d'un autre service policier, il fait part des résultats au chef du service policier faisant l'objet de l'enquête et au BDIEP.

Examens et appels

Il n'y a aucun droit de révision des décisions rendues par le BDIEP. Il s'agit d'un organisme neutre et indépendant et ses décisions sont définitives.

Si le plaignant rejette les conclusions d'une enquête menée par la police, il peut demander qu'elles soient examinées par le BDIEP. Le plaignant dispose de 30 jours, à partir du jour où il est avisé du résultat de la plainte, pour demander au BDIEP de procéder à un examen, si :

- Le chef de police / le commissionnaire de la Police provinciale de l'Ontario a déterminé que la plainte est sans fondement (les preuves peuvent ne pas être suffisantes)
- Le chef de la police / le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario a déterminé que la plainte est sans gravité.

Si, lors de l'examen, le BDIEP est d'accord avec le plaignant, il indique au chef de police / commissaire de la Police provinciale de l'Ontario comment traiter la plainte. Si le BDIEP est d'accord avec la décision du chef / commissaire, le plaignant est informé de la raison de la décision. La décision découlant de l'examen du BDIEP est définitive. Entre octobre 2009 et mars 2010, le BDIEP a reçu 11 demandes d'examen.

Dans les affaires où un agent a fait l'objet de mesures disciplinaires, le plaignant qui n'est pas satisfait des résultats de l'audience disciplinaire peut interjeter appel devant la Commission civile de l'Ontario sur la police. Cette Commission est un organisme indépendant du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

Si une personne a déposé une plainte contre une politique ou un service et qu'elle est insatisfaite de la conclusion de l'enquête, elle peut interjeter appel devant la commission des services policiers de la région où a eu lieu l'incident.

Sanctions et mesures disciplinaires

Le BDIEP ne traite pas les mesures ou les audiences disciplinaires. Ces dernières sont tenues par des agents des audiences nommés par les chefs de police. Les mesures disciplinaires sont décrétées par les chefs de police.

La *Loi sur les services policiers* fournit des indications sur l'imposition de mesures appropriées pour les inconduites et dresse une liste des sanctions et des mesures qui peuvent être imposées, soit les suivantes :

- Réprimande
- Ordre de recevoir des conseils professionnels précisés ou de suivre un traitement ou une formation précisés
- Ordre de participer à un programme ou à une activité précisés
- Retrait de paie ou de congés
- Suspension sans rémunération
- Rétrogradation

- Congédiement.

Parmi les sanctions pour les plaintes concernant les comportements moins graves, on peut citer des excuses, des explications par un cadre du service policier ou une réprimande. Elles peuvent également comprendre l'ordre de recevoir des conseils professionnels précisés, de suivre un traitement ou une formation précisés ou de participer à un programme ou à une activité précisés. L'agent peut même se faire retirer des heures de paie ou de congé ou être suspendu sans rémunération.

Les sanctions pour les plaintes visant un comportement grave varient entre le retrait d'heures de paie, la suspension, la rétrogradation et le congédiement.

Lorsqu'une audience est tenue à la suite d'une plainte, les chefs de police et les commissions des services policiers doivent fournir au BDIEP une copie de la décision de l'audience disciplinaire. Conformément aux lois, ces décisions doivent être publiées sur le site Web du BDIEP.

Conformément à la *Loi sur les services policiers*, le BDIEP doit recevoir une copie de la décision de l'audience et afficher celle-ci sur sont site Web. Au 31 mars 2010, le BDIEP n'avait reçu aucune décision d'audience. Cette situation peut être expliquée par la période couverte par le présent rapport par rapport au temps nécessité par le processus de plainte, d'enquête et d'audience.

Les résultats d'une audience disciplinaire peuvent être portés en appel devant la Commission civile de l'Ontario sur la police.

AUTRES POUVOIRS DU BDIEP

Pouvoirs de traitement

Conformément au paragraphe 72(1) de la *Loi sur les services policiers*, le directeur indépendant de l'examen de la police a le pouvoir de traiter toutes les plaintes, qu'elles soient graves ou non, à un moment quelconque après que la plainte a été renvoyée à un chef de police, mais avant le début d'une audience sur celle-ci. Le directeur indépendant de l'examen de la police peut prendre toute mesure qu'il juge nécessaire ou exiger qu'elle soit prise.

Conformément à la *Loi sur les services policiers*, le directeur indépendant de l'examen de la police peut également ordonner l'audience d'une plainte et ordonner la tenue d'une audience à propos d'un chef ou chef adjoint devant la Commission civile de l'Ontario sur la police.

Perquisition et saisie

Le BDIEP a le pouvoir :

- De fouiller les locaux et les véhicules de la police avec ou sans mandat de perquisition et de saisie
- De fouiller d'autres endroits avec un mandat
- D'assigner des personnes à comparaître ou à produire des choses, conformément à la *Loi sur les enquêtes publiques*.

Infractions

La *Loi sur les services policiers* a été modifiée pour tenir compte des infractions suivantes :

- Harcèlement, coercition ou intimidation liée à une plainte
- Entrave ou obstruction intentionnelles ou communication de faux renseignements au directeur indépendant de l'examen de la police ou à un enquêteur
- Tentatives d'application d'une des infractions susmentionnées.

Aucune poursuite pour une de ces infractions ne peut être entamée sans le consentement du procureur général de l'Ontario.

Examens systémiques

Le BDIEP peut mener des enquêtes liées à des problèmes systémiques provenant de plaintes du public, et s'efforce de trouver des solutions aux problèmes systémiques et permanents d'un service policier.

Vérifications de gestion

Le BDIEP peut demander qu'une commission des services policiers, à ses propres frais, présente un rapport de vérification de gestion pour évaluer l'efficacité avec laquelle son service policier gère les plaintes du public. Cette mesure vise à assurer que les politiques et les services de la police répondent aux besoins du public. Ces vérifications sont réalisées par un vérificateur indépendant, possiblement sous l'autorité du BDIEP. Tous les résultats des vérifications sont accessibles au public.

OBJECTIFS POUR 2010-2011

Pour l'avenir, nous entendons veiller à ce que le système de plaintes du public conçu au cours de la dernière année continue de fonctionner de façon efficace. Nous sommes déterminés à offrir un bureau objectif et impartial qui accepte, traite et encadre des enquêtes sur les plaintes du public à l'égard de la police de l'Ontario.

Nous avons pour but que tous les membres du public et des services policiers croient que le système de plaintes du public est équitable, sans égard aux résultats, et accordent leur confiance au Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP).

Au cours de la prochaine année, l'une de nos grandes priorités consistera à accroître la sensibilisation du public à l'égard du système de plaintes du public. Nous offrirons nos programmes de sensibilisation et d'éducation aux quatre coins de la province pour établir de nouveaux partenariats et informer la population sur le système de plaintes du public et son fonctionnement. Nous continuerons également à sensibiliser les agents de police, les services policiers et les commissions des services policiers pour améliorer le système de plaintes du public et la confiance à son égard.

Le BDIEP travaille en étroite collaboration avec les agents de liaison avec la police pour s'assurer d'un échange de renseignements rapide et efficace. Depuis les tout premiers jours de notre organisation, l'établissement de relations et la coopération avec les services policiers sont au cœur de nos priorités, et le resteront.

Un de nos objectifs consiste à nous assurer d'offrir au public des services de façon digne, respectueuse et équitable. Cependant, en tant qu'organisation de traitement des plaintes, le BDIEP doit trouver un équilibre entre la satisfaction des attentes des clients et la quête de la vérité. Nous devons préserver notre indépendance et notre réputation d'impartialité. Sans égard aux résultats, le BDIEP fait tout son possible pour que ses intervenants reçoivent toujours un service de qualité supérieure. Nous souhaitons que cette situation se maintienne.

À l'instar des organisations publiques, le BDIEP a le mandat de s'assurer de l'optimisation des ressources. Au cours de la prochaine année, nous voulons concentrer nos ressources sur la sensibilisation du public à l'égard de notre bureau et sur l'atteinte de nos exigences opérationnelles.

Nous poursuivrons notre progression sur la lancée de nos six premiers mois d'activités. Dans tout ce que nous entreprendrons, nous continuerons à agir dans un esprit d'ouverture et de responsabilité, en portant attention aux possibilités d'amélioration de l'efficacité du système de plaintes du public et en poursuivant la mission qui nous a été confiée.